

| | | |
|----------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

Oficina de Control Interno

LOTERÍA DE BOGOTÁ

INFORME FINAL

SEGUIMIENTO PLAN ANTI CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Corte agosto 31 2021

Distribuido a: **LUZ MARY CÁRDENAS HERRERA**
Gerente General

Copias: **Liliana Lara Méndez**
Profesional Oficina de Planeación

Emitido por: **GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ**
Jefe Oficina de Control Interno

| | | |
|----------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

Contenido

1. Objetivo, Alcance y Enfoque de la Auditoría
2. Procedimientos Realizados
3. Detalle de las Observaciones, Recomendaciones y Planes de Mejora
4. Resultados de la Auditoria

| | | |
|-----------------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

1. OBJETIVO, ALCANCE Y ENFOQUE DE LA AUDITORÍA

Objetivo

Realizar el seguimiento y evaluación independiente respecto de los avances en la ejecución del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá definido para la vigencia 2021, con corte a 31 de agosto de 2021.

Alcance

La evaluación comprende los avances con corte a agosto 31 de 2021, de todas las actividades relacionadas con el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, contenidas en el "Plan de Acción de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2021, y se realiza con base en la información publicada en la carpeta "Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2021", con corte a dicha fecha.

2. PROCEDIMIENTOS REALIZADOS

El seguimiento reportado se adelantó con base en lo previsto en la Ley 1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la gestión del riesgo" y el Manual Único de Rendición de Cuentas.

El literal E del numeral III del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que hace parte integral del Decreto 124 de 2016., respecto del seguimiento de los riesgos de corrupción, señala

"Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31."

En cumplimiento de dicha disposición, la Oficina de Control Interno, realizó el seguimiento a la ejecución de las actividades previstas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la Lotería de Bogotá para la vigencia 2021, el cual abarca los siguientes componentes:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

Componente 2: Racionalización de Trámites: Este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de

| | | |
|-----------------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema. Todo lo anterior, facilita el acceso a los servicios y trámites de las partes interesadas.

Componente 3: Participación Ciudadana y Rendición de cuentas: Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado –Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas del Departamento intervengan en la toma de decisiones.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Departamento Administrativo de la Lotería de Bogotá. Garantizando el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Entidad.

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de las Entidades Públicas.

Componente 6: Iniciativas adicionales: Prevé actividades relacionadas con el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT.

Para efectos del presente informe, se tomó como referente, la información oficial publicada en la carpeta pública de “Planeación Estratégica/ Seguimiento Planes de Acción Institucionales 2021, con corte a 31 de agosto de 2021, con los resultados que a continuación se detallan:

El presente informe, junto con la matriz de seguimiento al PAAC 2021 con corte a 31 de agosto de 2021, serán publicados en la página web de la entidad.

3. DETALLE DE LAS OBSERVACIONES, RECOMENDACIONES Y PLANES DE MEJORA

Observaciones de Auditoría

Respecto del Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, se encuentra la siguiente situación:

En los cinco (5) subcomponentes definidos, se encuentra que una actividad con vencimiento dentro del periodo, se cumplió satisfactoriamente; la actividad prevista para el subcomponente 2 estaba prevista para enero de 2021 y a la fecha de corte, se reporta que se siguen adelantando reuniones con las diferentes áreas para identificar riesgos de corrupción; es decir aún sigue en ejecución y se considera que no fue atendida oportunamente. En cuanto al subcomponente 3, la meta prevista para esta actividad es

| | | |
|-----------------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

“Publicación de la política y el mapa de riesgos anticorrupción en la página web”, el término previsto se encuentra vencido. En Agosto de 2021 se aprobó la actualización de la política y la nueva matriz de riesgos, pero es necesario afianzar la identificación de riesgos de corrupción en los diferentes procesos; el área responsable considera que *se cumplió con la obligación, independientemente que con posterioridad a la aprobación realizada en agosto se identifiquen nuevos riesgos*. Teniendo en cuenta que el término previsto para el cumplimiento de la meta estaba previsto para enero de 2021 y a corte de 31 de agosto, se reporta que “... se está finalizando la actualización del mapa de riesgos”, se considera como incumplida esta actividad. Las 2 actividades correspondientes a los dos subcomponentes restantes, presentaron avances acordes con el término transcurrido.

| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de | | | | | | |
|---|--|--|------------------|--|-----|---|
| SUBCOMPONENTE/PROCESOS | ACTIVIDAD PROGRAMADA | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES | % | OBSERVACIONES CONTROL INTERNO |
| Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos | Revisión y ajuste de la política de administración de riesgos. | Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI. | 31/05/2021 | En CIGYD se aprobó la actualización de la política de riesgos, de acuerdo a los nuevos lineamientos del DAFP. | 100 | Cumplida. |
| Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Identificar y valorar los riesgos de corrupción de los procesos. | Gerencia, Planeación, líderes de procesos y CICCI. | 31/01/2021 | Se han adelantado reuniones con las diferentes áreas con el fin de actualizar los riesgos de corrupción en cada proceso de la entidad. | 80 | El término previsto se encuentra vencido. Es necesario afianzar la identificación de los riesgos de corrupción en los diferentes procesos |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | xxxxx |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|---|--|-------------------------------------|---|--|----|--|
| Subcomponente 3 Consulta y divulgación | Publicación de la política y del mapa de riesgos anticorrupción de la entidad en la página web | Planeación Pública: Sistemas | 31/01/2021 | Se publicó la política de riesgos actualizada y se está finalizando la actualización del mapa de riesgos. | 90 | La meta prevista para esta actividad es "Publicación de la política y el mapa de riesgos anticorrupción en la página web", el término previsto se encuentra vencido. En Agosto de 2021 se aprobó la actualización de la política y la nueva matriz de riesgos, pero es necesario afianzar la identificación de riesgos de corrupción en los diferentes procesos. |
| Subcomponente 4 Monitoreo y revisión | Realizar monitoreos periódicos al mapa de riesgos anticorrupción y definir los ajustes a que haya lugar. | Líderes de procesos. | De acuerdo con los riesgos identificados. | El mapa de procesos de acuerdo a la nueva metodología y política de Riesgos implementada por la entidad se aprobó en CIGYD el 30 de agosto 2021 | 80 | En término. es necesario afianzar la identificación de riesgos de corrupción en los diferentes procesos |
| Subcomponente 5 Seguimiento | Realizar seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad | Oficina de Control Interno y CICCI. | Enero, mayo y septiembre de 2020. | El seguimiento al mapa de riesgos anticorrupción de la entidad con corte a 31 de agosto, se tiene contemplado durante mes de septiembre y se publicará dentro del término establecido. | 66 | Se realiza dentro de los términos. |

En relación con el componente 2: Racionalización de trámites, se previó solo un subcomponente, con 6 actividades programadas, de las cuales 1, que estaban prevista para junio de 2021, se cumplió satisfactoriamente; 1 con fecha prevista para diciembre de 2021, aún cuando no se han reportado avances, aun se encuentra en término para su ejecución; las 4 restantes, si bien reportan algunos avances, el término previsto para su terminación se encuentra vencido.

Componente 2: Racionalización de trámites

| | | |
|-----------------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDAD PROGRAMADA | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES | % | OBSERVACIONES CONTROL INTERNO |
|--|---|--|------------------|--|----|--|
| Identificación, priorización, racionalización e interoperabilidad | Análisis de la actividad comercial y administrativa de la Lotería, e identificación y clasificación de posibles nuevos trámites y OPAS, para su racionalización y/o registro. | Líderes de Procesos. Atención al Cliente-Planeación. | 31/12/2021 | NO se han identificado nuevos trámites o OPAS. | 0 | En término. |
| | Diseñar e implementar un herramienta para la expedición de certificado laboral en línea. | Sistemas - Talento Humano | 30/06/2021 | Fue necesario realizar unos ajustes en el sistema de nómina para continuar con el levantamiento del requerimiento. | 30 | El término previsto se encuentra vencido. A la fecha de corte, no se tenía definido el requerimiento funcional |
| | Diseñar e implementar una herramienta en la expedición de certificado de Ingresos y Retenciones de funcionarios en línea. | Sistemas - Talento Humano | 30/06/2021 | Fue necesario realizar unos ajustes en el sistema de nómina para continuar con el levantamiento del requerimiento. | 30 | El término previsto se encuentra vencido. A la fecha de corte, no se tenía definido el requerimiento funcional |
| | Diseñar e implementar una herramienta para la expedición de certificado de estado de cuenta de créditos de funcionarios y exfuncionarios de la Lotería de Bogotá. | Sistemas - Unidad Financiera y Contable | 30/06/2021 | Se entrego al Ingeniero la solicitud para estructurar los préstamos de vivienda y ordinarios | 50 | El término previsto se encuentra vencido. A la fecha de corte, no se tenía definido el requerimiento funcional |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | xxxxx |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|--|---|--|------------|---|-----|--|
| | Optimizar herramienta tecnológica, para pago por transferencia de premios menores (\$1.743.000), generados por venta en página web, con el fin de reducir tiempos en los pagos. | Sistemas. Unidad Financiera - Secretaría General - Unidad de Loterías | 30/06/2021 | En el módulo comercial se crea la opción "importa premios pagar tienda", para lo cual sistemas envía según solicitud de Unidad de Loterías (Martes y Viernes de cada semana) la relación de los ganadores de premios por la página web; Unidad de Loterías realiza la solicitud de orden de pago. | 100 | |
| | Estudiar la viabilidad de crear expediente virtual para distribuidores de acuerdo con la modificación al CPACA Ley 2080 de 2021. | Sistemas - Unidad de Loterías - Secretaría General - Unidad de Recursos Físicos. | 31/03/2021 | Para poder dar viabilidad la creación de expedientes virtuales es indispensable, la contratación de un ingeniero de sistemas con conocimiento en preservación digital, dado que se requiere para la formulación del plan de preservación digital a largo plazo que es el que contempla estrategias de información en otro tipo de soportes y a su vez es fundamental para realizar completitud del Sistema Integrado de Conservación; como es de conocimiento de la Secretaría General, dado que Recursos Físicos ya contrató al restaurador quien está realizando el plan de conservación documental, para el tema del expediente virtual de los documentos relacionados con distribuidor, el Área de Sistemas debe realizar la contratación del perfil mencionado. Esta contratación se ha solicitado en varias oportunidades, sin que a la fecha Sistemas haya definido el tema. | 33 | El término previsto se encuentra vencido. A la fecha de corte, no se ha definido la determinación sobre la viabilidad de crear el expediente virtual para distribuidores |

El Componente 3: prevé cuatro (4) subcomponentes, el primero de ellos involucra 1 actividad, respecto de la cual el área responsable reporta haber presentado el proyecto de Manual de Comunicaciones y posteriormente señala que *“Este manual se aprueba en comité del martes 12 de octubre.”*; es claro entonces que, a la fecha de corte del presente informe (agosto 31 de 2021), no había sido aprobado dicho Manual. El término previsto se encuentra vencido, por lo tanto, se determina como *“vencida”*.

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

Para el subcomponente 2, se prevén 3 actividades. La primera actividad si bien presenta avances en el desarrollo y documentación de los encuentros con partes interesadas, no se presentan evidencias relacionadas con el seguimiento a los compromisos adquiridos en dichos encuentros. la actividad 2, no presenta reporte de avances durante el periodo y la actividad tres, se encuentra cumplida y se da por cerrada.

En el subcomponente 3, la actividad relativa al interacción con ciudadanos y partes interesadas, tenía fecha de terminación a mayo de 2021, la actividad se cumplió satisfactoriamente, aún cuando se sigue desarrollando, La actividad relacionada con la invitación a participar en la rendición de cuentas, se cumplió satisfactoriamente.

Finalmente, la actividad prevista en el subcomponente 4 se cumplió satisfactoriamente.

| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | | |
|--|---|--|------------------|---|-----------|--|
| SUBCOMPONENTE /PROCESOS | ACTIVIDAD PROGRAMADA | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES | % | OBSERVACIONES CONTROL INTERNO |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | Priorizar contenidos de información y definir lenguaje de acuerdo a la caracterización de las partes interesadas. | Líderes de procesos y profesional de planeación. | 01/04/2021 | Desde el área de Comunicaciones y de Mercadeo se formuló el Manual de Comunicaciones, en el numeral 6, definición del tono de la comunicación se establece el lenguaje incluyente con el propósito de lograr una comunicación verbal y no verbal inclusiva que propenda a que el lenguaje sea motor de igualdad y visibilidad a todos y todas como ciudadanía activa de una sociedad aportando al cambio de paradigmas y comportamientos cotidianos en las personas vinculadas con la marca Lotería de Bogotá | 90 | El término previsto se encuentra vencido. A la fecha de corte del presente informe, no ha sido aprobado el Manual de Comunicaciones |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | xxxxx |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|---|---|---|--------------------------|---|-----|--|
| Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Documentar los ejercicios de encuentros con otras partes interesadas y las audiencias de rendición de cuentas, dejando evidencia de los temas tratados así como preguntas y respuesta a las inquietudes planteadas. | Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo, | Semestral | A corte 31 de agosto se han realizado 8 encuentro virtuales con los distribuidores de la Lotería de Bogotá de las cuales se encuentran documentadas con actas. Se han realizado 46 visitas a distribuidores de forma presencial, donde se ha trabajado en tácticas y estrategias con el fin de mejorar la comunicación entre partes, adicional de eso se realizó Rendición de cuentas el día 15 de julio del presente año. | 50 | Se hace referencia a las actas, que sirven de evidencia documentada sobre su realización. No se hace mención al seguimiento de los compromisos definidos en dichos encuentros. |
| | | Gerente General - Talento Humano | Mensual | No se reporta avance por parte del área responsable | 33 | No se reporta el desarrollo de las actividades adelantadas durante el periodo del informe. |
| | | Planeación y Atención al Cliente. | 01/06/2021 31/12/2021 | Con la audiencia pública de rendición de cuentas sectorial realizada el 15 de julio, se realizó el informe de rendición de cuentas del primer semestre 2021, donde se presentan los resultados de las encuestas previas y las realizadas durante el ejercicio, el documento se puede consultar en: https://www.loteriadebogota.com/wp-content/uploads/INF-ORME-RDC-1SEMESTRE-2021.pdf | 100 | Se valida el avance reportado por las áreas responsables. |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | xxxxx |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|--|--|---|------------------|--|-----|--|
| Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Realizar actividades orientadas a propiciar el dialogo y la interrelación de los ciudadanos con la entidad. | Subgerencia General, Comunicaciones y Mercadeo y Atención al Cliente. Planeación Estratégica. | 01/05/2021 | La interacción con ciudadanos y partes interesadas tuvo el siguiente comportamiento con corte a 21 de septiembre 2021: Facebook: 57.541 seguidores en la pagina Instagram: 8.634 seguidores Twitter: 7.055 seguidores YouTube: 13.100 suscriptores al canal. Se realizaron 8 encuentros con distribuidores. | 100 | Se valida lo reportado por las áreas responsables. |
| | Incluir un texto a los peticionarios donde se invite a participar activamente en los ejercicios de rendición de cuentas. | Comunicaciones y Mercadeo - | 28/02/2021 | Se realizó invitación a la ciudadanía y partes interesadas a participar en la rendición de cuentas, por diferentes medios y canales virtuales que maneja la entidad. | 100 | Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad. |
| Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Evaluación, socialización y publicación del proceso de rendición de cuentas | Planeación Estratégica - Subgerencia general | Jun-21 dic-21 | Se realizó la publicación del ejercicio de rendición de cuentas en el botón de transparencia de la página web - Huella de Gestión; https://loteriadebogota.com/huella-de-gestion/ | 100 | Se valida lo reportado por las áreas responsables, se considera cumplida la actividad. |

En componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se encuentra lo siguiente:

El subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico; respecto del ajuste a la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente, se reporta el envío al DASC del proyecto de modernización; la fecha prevista para el cumplimiento de la meta prevista (acto administrativo de modificación de la estructura de la entidad) era el 1 de agosto de 2021; no se evidencia solicitud de modificación de dicha fecha, por lo tanto se configura el incumplimiento de esta actividad.

En cuanto al Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención, las 2 actividades propuestas relacionadas con la atención a población con discapacidad, no plantean avances efectivos dentro del periodo de reporte, la fecha de terminación se

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

encuentra vencida, no se ha solicitado la ampliación del plazo; por lo tanto, se configura el incumplimiento de las mismas. En relación con la actividad relativa al seguimiento de indicadores, se registra un avance significativo, aún cuando, para el caso de los indicadores que prevén seguimiento mensual, se advierte un retraso en los meses de julio y agosto.

En relación con el subcomponente 3, en lo relativo a las actividades de capacitación y socialización en materia de atención al cliente y cultura del servicio, aún cuando se consideran "En término", por ser previstas como acciones semestrales, se mantiene el mismo nivel de avance reportado en el informe anterior, dado que durante el periodo del informe, no se registran actividades; en este punto se mantiene lo señalado en dicho informe. en el sentido de que las actividades de capacitación adelantadas no han cobijado los temas de atención al cliente y servicio al ciudadano.

Las actividades correspondientes al Subcomponente 4: Normativo y procedimental: (Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad, y actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO), no presentan avance durante el periodo. No obstante, se consideran actividades "En término", ya que su ejecución está programada semestralmente.

Finalmente, en el Subcomponente 5; 1 actividad se cumplió satisfactoriamente; en cuanto a la actividad 2, relacionada con el ajuste y mantenimiento de la planta telefónica, si bien se ha avanzado significativamente, a la fecha de corte del presente informe, el contrato aún no está en ejecución; la fecha de terminación prevista ya se encuentra vencida, sin que se reporte solicitud de modificación de la misma, por lo que se considera incumplida.

| Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | | | | |
|---|---|--|------------------|---|----|---|
| SUBCOMPONENTE/ PROCESOS | ACTIVIDAD PROGRAMADA | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES | % | OBSERVACIONES CONTROL INTERNO |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | Revisar, ajustar y aprobar de manera formal la estructura orgánica de la entidad para incorporar el área de Atención al Cliente conforme a las directrices de la Presidencia de la República. | Gerencia - Secretaría General - Comité Institucional de Gestión y Desempeño. | 01/08/2021 | El día 16 de julio se envió al DASC el proyecto de modernización de la estructura orgánica de la Lotería de Bogotá, con radicado 2-221-912, donde se estableció que las funciones de "Atención al Ciudadano", estarán a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones | 70 | La meta prevista para esta actividad es la expedición del acto administrativo que modifique la estructura organizacional de la Lotería de Bogotá; la fecha de terminación definida es el 1 de agosto de 2021; a la fecha de corte del presente informe no se dio cumplimiento a la actividad propuesta. |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|---|--|---|------------|--|-----------|---|
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | <p>Gestionar ante la entidad competente convenios, con el fin de garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad (visual o auditiva) a los servicios de la entidad y cualificar a los servidores en su uso.</p> | <p>Secretaría General - Oficina de - Sistemas - Atención al Cliente -</p> | 01/08/2021 | <p>Se validará con INSOR y FENASCOL si los precios de los servicios se mantienen, con el fin de llevar a CIDGYD.</p> | 33 | <p>En el informe con corte a abril de 2021, el área responsable reportó las gestiones adelantadas con INSOR y FENASCOL, e indico "... se realizó cuadro comparativo de las dos propuestas y se remitió a los líderes de los procesos para revisión y posterior aprobación en el CIDGYD.". La fecha de terminación definida es el 1 de agosto de 2021; a la fecha de corte del presente informe el tema no había sido puesto a consideración del CIDGYD.</p> |
| | <p>Realizar una estrategia de comunicación dirigida a la población con discapacidad con el fin de comunicar los canales y medios que tienen para poder acceder a los diferentes servicios de la entidad.</p> | <p>Comunicacion es y Mercadeo - Atención al Cliente.</p> | 01/08/2021 | <p>Se está validando los servicios y costos que ofrecen entidades como INSOR y FENASCOL, con el fin de establecer la estrategia comunicativa a llevar cabo</p> | 10 | <p>El avance reportado, está referido a las gestiones para la eventual contratación de los servicios; la meta prevista está referida a la definición e implementación de una estrategia de comunicación para la población con discapacidad. La fecha de terminación definida es el 30 de abril de 2021</p> |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|-----------|--|----|--|
| | Hacer seguimiento a los indicadores relacionados con la atención al ciudadano (oportunidad en la atención de las PQRS, atención de llamadas, nivel de satisfacción del ciudadano). | Atención al Cliente- | Mensual. | La profesional de atención al cliente ha remitido los informes correspondientes y se han publicado en la página web de la entidad. | 50 | En consulta realizada el 25 de septiembre de 2021 a la información del Tablero Integrado de Mando, correspondiente a los indicadores de Atención al Cliente, se encuentra que los indicadores IE 01 "Nivel de atención de llamadas" e IE 02 "Nivel de satisfacción del Cliente" el último registro de avance, corresponde al mes de junio y julio de 2021 respectivamente. El indicador IE 01 prevé un reporte mensual; presenta dos mese de atraso; el indicador IE2 prevé reporte trimestral, esta al día De otra parte, en la matriz de Desempeño de los procesos correspondiente al área de Atención al Cliente, en consulta realizada en la misma fecha, se encontró que, para el indicador ID 01 "Oportunidad en la Gestión de PQRD", el último reporte corresponde al mes de julio de 2021 . |
| Subcomponente Talento humano | 3. Fortalecer las competencias de los servidores públicos. | Unidad de Talento Humano- Atención Al Cliente. | Semestral | Se realiza programación de actividad para el 17 de septiembre de 2021, en PNL, comunicación efectiva y trabajo en equipo. | 33 | En termino Durante el periodo de reporte (mayo – agosto), no se registran actividades de capacitación |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|--|---|---|------------|--|-----|---|
| | | Unidad de Talento Humano-Atención Al Cliente. | Semestral | Se realiza revisión y seguimiento para programación de actividades al informe de resultados medición riesgo psicosocial | 33 | En termino Durante el periodo de reporte (mayo – agosto), no se registran actividades de socialización de cultura del servicio |
| Subcomponente 4. Normativo y procedimental | Actualizar y socializar la Política y protocolo de Atención al Cliente de la entidad. | Atención al Cliente | Semestral | Se tiene planeada la socialización de la política y protocolo de atención al cliente entre septiembre y octubre. | 50 | En termino |
| | Actualizar y socializar la CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA. | Atención al Cliente - Gerencia. | Semestral | Se tiene planeada la socialización de la carta de trato digno a la ciudadanía entre septiembre y octubre. | 50 | En termino |
| Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano | Ajustar las encuestas de satisfacción a diferentes partes interesadas | Atención al Cliente - Gerencia. | 01/04/2021 | Se ajustaron las encuestas de satisfacción dirigidas a distribuidores, concesionario de apuestas permanentes y gestores de rifas y juegos promocionales (pasando de formato de Google a formulario de FORMS de Office para practicarlas virtualmente en la nueva plataforma) | 100 | Cumplida satisfactoriamente |
| | | Sistemas-Recursos físicos | 01/07/2021 | Se hizo necesario actualizar la fecha de inicio de ejecución del contrato a partir del 1º de septiembre de 2021, debido a que desde el 11 de mayo que se suscribió el contrato se han realizado homologaciones y ensayos con la planta telefónica. | 80 | Si bien la actividad ha avanzado significativamente, a la fecha de corte del presente informe el contrato aún no está en ejecución; la fecha de terminación prevista ya se encuentra vencida, sin que se reporte solicitud de modificación de a misma |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|--|---|---------------------|------------|---|---|--|
| | Monitoreos en la calidad de atención al ciudadano vía telefónica. | Atención al Cliente | Trimestral | Dependemos de la implementación tecnológica por parte de la oficina de SISTEMAS para proceder desde el área de Atención al Cliente a hacer los informes mensuales de seguimiento a estas encuestas. | 0 | Se mantiene la situación reportada en el informe anterior; es necesario coordinar los esfuerzos entre la subgerencia general y al área de sistemas, para dar término a esta actividad. |
|--|---|---------------------|------------|---|---|--|

En cuanto al Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se encuentra que:

Las actividades previstas para el subcomponente 1: 1. Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet, la cual tenía definida su ejecución al 01 de abril del 2021, a la fecha de corte del presente informe, el CIDGYD revisó y aprobó la actualización del protocolo de publicación de la información en la web y en la intranet; 2. Revisar y actualizar la información publicada en la página web aún cuando ya fue presentada y aprobada por parte del CIDGYD, la actualización del botón de transparencia, a la fecha de corte del presente informe, aún no se han implementado los ajustes aprobados; por lo tanto, se considera incumplida; 3. Seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad; se señala que, para el último periodo, en el marco de la auditoría a los procesos de comunicaciones y atención al cliente, se hará el respectivo seguimiento a la información publicada en la página web; teniendo en cuenta que la actividad prevé un término semestral, se considera en término.

Para el Subcomponente 2, la actividad relativa a la atención oportuna de las PQRS, el área indica que semanalmente remite a todas las áreas el estado de las PQR, indicando fecha de vencimiento. No obstante, al revisar en la matriz de Desempeño de los procesos correspondiente al área de Atención al Cliente, se encontró el reporte desactualizado.

En cuanto al subcomponente 3 (Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información), La actividad tiene prevista fecha de terminación para febrero de 2021, a la fecha de corte del presente informe, aún no se ha presentado para su aprobación al esquema de publicación; por lo tanto, se considera incumplida

Respecto del subcomponente 4, la actividad Permitir acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá; a corte 31 de agosto se verifica que desde la pagina web se direcciona a los videos de los resultados de la lotería de Bogotá en el canal de Youtube <https://www.youtube.com/watch?v=IWB2BoCuivl&t=> ; se consulto este link y se valida lo reportado por el área. En tal sentido, se considera cumplida esta actividad.

Finalmente, la actividad 5. Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web, del subcomponente 5, fue cumplida satisfactoriamente.

| | | |
|-----------------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | xxxxxx |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | | | | | | |
|--|--|---------------------|-----------------------------------|---|-----|--|
| SUBCOMPONENTE /PROCESOS | ACTIVIDAD PROGRAMADA | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES | % | OBSERVACIONES CONTROL INTERNO |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | Revisar y actualizar protocolo publicación página web e intranet. | Sistemas | 01/04/2021 | Se revisó y actualizó el protocolo de publicación en la página Web e Intranet | 100 | El CIDGYD, revisó y aprobó la estructura de la información publicada en la web y en la intranet |
| | Revisar y actualizar la información publicada en la página web (Botón de Transparencia). | Líderes de Proceso. | Cada vez que exista la necesidad. | El profesional del área de sistemas presenta la propuesta de actualización del botón de transparencia. | 33 | aún cuando ya fue presentada y aprobada por parte del CIDGYD, la actualización del botón de transparencia, a la fecha de corte del presente informe, aún no se han implementado los ajustes aprobados; por lo tanto, se considera incumplida |
| | Hacer seguimiento a la información publicada en la página web de la entidad. | Control Interno. | Semestral | No aplica para este periodo. Para el último periodo, en el marco de la auditoría a los procesos de comunicaciones y atención al cliente, se hará el respectivo seguimiento a la información publicada en la página web. | 50 | En término. |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | xxxxx |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|---|---|---|------------|--|-----|--|
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | Responder oportunamente todas las PQRS radicadas en la entidad. | Líderes de los procesos - Atención al cliente. | Mensual. | En julio de 2021 se respondieron cinco (5) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de mayo de 2021, doce (12) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de junio de 2021 y cincuenta y ocho (58) PQRS que se registraron o recibieron en el mes de julio de 2021; para un total de setenta y cinco (75) PQRS atendidas o respondidas en el mes de julio de 2021. Las solicitudes fueron recibidas por varios canales de comunicación debidamente habilitados y fueron escaladas a las áreas responsables para su trámite y respuesta | 66 | Se valida el avance reportado |
| Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | Actualizar el esquema de publicación e información mínima publicada. | Planeación. | 28/02/2021 | El profesional del área de sistemas presenta la propuesta de actualización del botón de transparencia. Donde se encuentra actualizado el esquema de publicación | 0 | La actividad tiene prevista fecha de terminación para febrero de 2021, a la fecha de corte del presente informe, aún no se ha presentado para su aprobación al esquema de publicación; por lo tanto, se considera incumplida |
| Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad | Permitir el acceso en video de los resultados de cada sorteo de la Lotería de Bogotá. | Comunicaciones y Mercadeo - Subgerencia General | Semanal. | A corte 31 de agosto se verifica que desde la pagina web se direcciona a los videos de los resultados de la lotería de Bogotá en el canal de Youtube https://www.youtube.com/watch?v=IWB2BoCuivI&t= | 100 | Se consultó el link y se valida lo reportado por el área |

| | | |
|-----------------------------------|-----------------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | xxxxx |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

| | | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|--|----|--------------------------------|
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Realizar monitoreo a las Gestión de PQRS. Seguimiento página web | Todos los líderes - Control Interno | Mensual (Atención al Cliente)- Trimestral (OCI) | A corte 6 de septiembre, en el link de transparencia se encuentran publicados los informes mensuales presentados por Atención al cliente a corte 30 de julio del 2021, https://loteriadebogota.com/informes-pqrs/ ; de otra parte, se encuentran actualizados los informes de seguimiento de la OCI https://loteriadebogota.com/informes-vigencia-actual/ | 66 | Se valida el avance reportado. |
|--|--|-------------------------------------|---|--|----|--------------------------------|

Respecto del Componente 6: Iniciativas adicionales; las actividades previstas en sus dos subcomponentes, presentan avances y/o programaciones conforme a lo previsto.

| Componente 6: Iniciativas adicionales | | | | | | |
|---|--|---|------------------|--|----|-------------------------------|
| SUBCOMPONENTE /PROCESOS | ACTIVIDAD PROGRAMADA | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | ACTIVIDADES REPORTADAS POR RESPONSABLES | % | OBSERVACIONES CONTROL INTERNO |
| Código de Integridad | Socializar y sensibilización del Código de Integridad | Unidad de Talento Humano | Semestral. | Se tiene programado para el mes de Octubre de 2021 | 0 | En término |
| Implementación y ajustes del sistema anticorrupción en la entidad. | Revisar, ajustar y socializar el Sistema Integral de Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SIPLAFT . | Subgerencia General. Líderes de procesos. Control interno | Semestral. | Se crearon los formatos SIPLAFT para personas jurídicas y certificado de compromiso en la lucha contra LAFT para personas naturales | 0 | En término |
| | Realizar seguimiento a las políticas del manual SIPLAFT. | Subgerencia General. Control interno | Semestral. | Durante el mes de septiembre se tiene proyectado el inicio de la auditoría a SIPLAFT. A la fecha se encuentran realizando las actividades preliminares de la misma, por el auditor asignado por el jefe de la OCI. | 0 | En término |
| | Integración de funciones de cumplimiento de temas anticorrupción en la entidad. | Gerencia General | | Se presentó el borrador del SGA ante el comité, para generar mejoras y comentarios.. | 33 | En término |

| | | |
|-----------------------------------|----------|------------|
| INFORME FINAL DE AUDITORÍA | CÓDIGO: | XXXXX |
| | VERSIÓN: | 1.0 |
| | FECHA: | Xx/xx/xxxx |

CONCLUSIONES:

De las 40 actividades previstas en los 6 componentes, 9 actividades (23,5%) presentan un cumplimiento total de acuerdo con lo previsto para el periodo de reporte; 17 actividades (42,5%) presentan avance parcial o no se reporta avance, pero se encuentran en término, pues tienen fecha programada posterior al corte, o están previstas como actividades semestrales; finalmente, 14 actividades (35%) que debían cumplirse dentro del periodo de reporte, no registran avances, o no se cumplieron totalmente.

| COMPONENTE | N° DE ACTIVIDADES | CUMPLIDAS | EN TÉRMINO | VENCIDA |
|--|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riegos de Corrupción | 5 | 1 | 2 | 2 |
| Componente 2: Racionalización de trámites | 6 | 1 | 1 | 4 |
| Componente 3: Rendición de cuentas | 7 | 4 | 2 | 1 |
| Componente 4: Servicio al Ciudadano - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | 11 | 1 | 5 | 5 |
| Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | 7 | 2 | 3 | 2 |
| Componente 6: Iniciativas adicionales | 4 | 0 | 4 | 0 |
| TOTAL | 40 | 9 | 17 | 14 |
| | | 22,5% | 42,5% | 35,0% |

Se reitera lo señalado en informes anteriores, respecto de las deficiencias en el seguimiento y reporte por parte de las áreas responsables, que afectan el nivel de cumplimiento.

De otra parte, se evidencia un incremento en el porcentaje de actividades vencidas, pasando de 10 en el informe anterior a 14 en el presente informe, algunos de estos vencimientos, corresponden a actividades que ya se han avanzado, pero que aún no han sido revisadas y/o aprobadas por la instancia competente, con el agravante de que no se han solicitado las modificaciones de fecha de terminación, por lo cual se deben reportar como vencidas.

RECOMENDACIONES

Dado que ya ha transcurrido el primer mes del último cuatrimestre, se hace necesario afianzar el seguimiento a las actividades del PAAC, en tal sentido se recomienda realizar acciones de monitoreo con mayor regularidad, solicitando a los responsables de las actividades pendientes de cierre la definición de cronogramas orientados a garantizar el cierre de las actividades, antes del cierre de la vigencia.

Identificar las acciones que están pendientes de la aprobación por parte del CIDGYD, para llevarlos dicha instancia para su aprobación, con la mayor brevedad posible.



GUSTAVO PARRA MARTÍNEZ
Jefe Oficina de Control Interno